



*dunia dalam genggamamu*

*TRANSFER KNOWLEDGE  
FIND&GO*

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| <b>DAFTAR ISI</b>  | <b>1</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                                     | <b>2</b> |
| <b>1. PENGENDALIAN DOKUMEN</b>                           | <b>2</b> |
| 1.1 Referensi Penyusunan Dokumen                         | 3        |
| 1.2 Daftar Istilah dan Definisi                          | 3        |
| 1.3 Perubahan yang terjadi pada dokumen versi sebelumnya | 3        |
| <b>2 PENDAHULUAN</b>                                     | <b>4</b> |
| 2.1 Latar Belakang                                       | 4        |
| 2.2 Overview Aplikasi                                    | 5        |
| <b>3 TRAINING PLAN</b>                                   | <b>6</b> |
| 3.1 Syllabus   | 6        |
| 3.2 Waktu Penyelenggaraan                                | 6        |
| 3.3 Target Peserta / <i>Audience</i>                     | 6        |
| <b>4 DOKUMENTASI TRANSFER KNOWLEDGE</b>                  | <b>7</b> |
| 4.1 Berita Acara Pelaksanaan Transfer Knowledge          | 7        |
| 4.2 Materi Transfer Knowledge                            | 8        |
| 4.3 Daftar Hadir Peserta Transfer Knowledge              | 9        |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1 Berita Acara Transfer Knowledge    | 7  |
| Gambar 2 Materi Transfer Knowledge 1        | 8  |
| Gambar 3 Materi Transfer Knowledge 2        | 8  |
| Gambar 4 Peserta Perwakilan CTB             | 9  |
| Gambar 5 Peserta Perwakilan PC Witel        | 10 |
| Gambar 6 Peserta Perwakilan Regional A      | 11 |
| Gambar 7 Peserta Perwakilan Regional B      | 11 |
| Gambar 8 Peserta Perwakilan Witel Non PC A  | 12 |
| Gambar 9 Peserta Perwakilan Witel Non PC B  | 13 |
| Gambar 10 Peserta Perwakilan Witel Non PC C | 13 |

## 1. PENGENDALIAN DOKUMEN

### 1.1 Referensi Penyusunan Dokumen

Referensi

| Document | Version | Author |
|----------|---------|--------|
| -        | 1.0     |        |

Revisi / Amandemen

| Item Revisi | Direvisi Oleh |
|-------------|---------------|
| -           | -             |

### 1.2 Daftar Istilah dan Definisi

| Terms | Description/Explanation |
|-------|-------------------------|
|       |                         |
|       |                         |
|       |                         |

### 1.3 Perubahan yang terjadi pada dokumen versi sebelumnya

| Change Request | Description/Explanation |
|----------------|-------------------------|
|                | -                       |

## 2 PENDAHULUAN

### 2.1 Latar Belakang

Pelanggan PraNPC merupakan pelanggan yang memiliki tunggakan sehingga dilakukan caring melalui kunjungan ke rumah pelanggan oleh CTB (Caring Territory Based). Dalam melakukan kunjungan, selalu ditemui kendala ATK (Alamat Tidak Ketemu). Hasil VOC (Voice of Customer) kategori tidak bertemu pelanggan yang diperoleh dari CTB menunjukkan bahwa kendala ATK selalu ditemui. Hal ini disebabkan oleh data alamat yang tertera tidak lengkap dan tidak sesuai lokasi pelanggan. Selama ini, CTB kesulitan menemukan alamat dan sering tersesat karena banyak alamat yang tidak dilengkapi dengan nomor rumah, RT, dan RW. Oleh karena itu, tim berusaha menemukan solusi kendala ATK yang ditemui di lapangan.

Ide inovasi didasari dengan memaksimalkan data pelanggan yang ada dari seluruh end-to-end proses. Data koordinat GPS dari hasil pemasangan teknisi diintegrasikan dengan data Work Order CTB yang akan dikunjungi. Titik koordinat ini setidaknya dapat membantu menemukan alamat yang tidak lengkap. Inovasi menerapkan system WO mapping sehingga CTB dapat menggunakan fitur navigate and direction ke titik koordinat. Data-data billing pelanggan juga tertera. Benefit yang didapatkan Telkom apabila menggunakan ide ini yaitu Telkom dapat lebih mudah melakukan tracking lokasi pelanggan. Jadi ketika ada kendala maupun gangguan di pelanggan, tim teknisi maupun CTB akan dapat dengan mudah diarahkan menuju titik koordinat pelanggan. Selain itu, system juga dapat digunakan sebagai visual mapping pelanggan. Inovasi perlu dilaksanakan sebagai salah satu solusi breakthrough untuk pelanggan yang alamat tidak ditemukan. Inovasi berbasis pada optimalisasi data yang ada dengan menyatukan data lokasi dengan data WO pelanggan, agar pelanggan yang memiliki tunggakan dapat dipetakan secara visual dan CTB dapat dengan mudah diarahkan ke lokasi secara efisien (dari lokasi terdekat) dan sebagai solusi dari data alamat yang tidak lengkap, karena selama ini data alamat yang tertulis tidak lengkap (tanpa RT/RW/nomor

rumah) sehingga titik koordinat pemasangan diintegrasikan dengan WO untuk memudahkan tracking saat visit pelanggan.

Dalam suatu perusahaan, cash is the king of company foundation. Selain itu, untuk mendukung business sustainability, maka diperlukan healthy net profit. Saat ini terdapat 20% hasil VOC merupakan data alamat tidak ditemukan sehingga menimbulkan 20% tunggakan gagal visit dan tidak tertagih. Revenue loss yang dihasilkan sebesar 5,302 Milyar untuk periode bulan Oktober, selain itu beban expense cost untuk Alpro pelanggan yang menunggak juga tetap menjadi beban expenditure yang akan terus menggerus net profit perusahaan. Selain itu, untuk menjaga sustainability, customer perlu dilayani semaksimal mungkin sehingga diperlukan tracking customer untuk mempermudah troubleshoot terhadap kendala pelayanan, baik billing payment maupun gangguan teknis. Oleh karena itu visual customer tracking terintegrasi sangatlah diperlukan.

Dari hasil Customer Validation, diperoleh validasi mengenai Customer painnya yaitu tim CTB sering menemui data pelanggan WO yang tidak lengkap sehingga menyebabkan gagal visit, dan ini merugikan customer karena CTB sudah menghabiskan waktu untuk berputar-putar mengulang dan mencaari data pelanggan serta harus menunggu data lengkap dari pihak terkait secara lama dan manual sehingga banyak waktu terbutan, CTB juga menggunakan WO offline yang tidak terintegrasi pada saat mengupdate data visit. Berdasarkan Hasil Survey 124 orang dari 132 mengatakan bahwa kendala ATK dihadapi oleh pelanggan (93,9%). Menurut responden, titik problem utamanya adalah ATK dan tidak adanya sinergi dan integrasi data provisioning dan data billing dengan geo tagging akurat sehingga dibutuhkan platform khusus yang mampu mengintegrasikan data provisioning, billing, input VOC work order, dan navigasi visual mapping.

## **2.2 Overview Aplikasi**

Find&Go merupakan platform Navigasi dan Work Order manajemen yang terintegrasi dengan end-to-end process data pelanggan, berupa data billing serta data provisioning. Inovasi ini berupa mobile application yang digunakan oleh user CTB dan dashboard monitoring untuk monitoring dan pengunduhan data. Find&Go bertujuan untuk mengurangi Revenue Loss akibat unpaid billing

(tagihan praNPC) dan Visual Mapping Directory Customer dengan memaksimalkan integrasi customer data pada end-to-end proses dan usability data pada perusahaan.

### **3 TRAINING PLAN**

#### **3.1 Syllabus**

- Sosialisasi mengenai landasan & latar belakang aplikasi
- Existing data briefing
- Fitur & keunggulan
- Cara penggunaan aplikasi (Demo)
- Cara penggunaan web dashboard
- Bisnis Proses skema
- Future Plan
- Support Needed (Kolaborasi resource)

#### **3.2 Waktu Penyelenggaraan**

1. 25 Mei 2021 - 13:00 WIB
2. 9 Juni 2021 - 09:00 WIB
3. 16 Juni 2021 - 10:00 WIB

#### **3.3 Target Peserta / Audience**


1. CTB Witel
2. Admin Witel
3. Unit PCF TR2 & Witel

## 4 DOKUMENTASI TRANSFER KNOWLEDGE

### 4.1 Berita Acara Pelaksanaan Transfer Knowledge

Hal 1 dari 2

**MINUTES OF MEETING**  
**TELKOM DCS**  
**2021**



| PURPOSE OF MEETING  |            |                   |  |
|---|------------|-------------------|--|
| Sharing Session Sosialisasi FIND&GO –TR 2   |            |                   |  |
| MEETING CALLED BY   |            | PHONE / MOBILE    | EMAIL  |
| ONI SUKOCO  |            | +62 821-1022-9944 | oco@telkom.co.id   |
| DAY / DATE  | START TIME | END TIME          | LOCATION   |
| 25 Mei 2021   | 13.00 WIB  | WIB               | REMOTE BY ZOOM<br>Office: Jalan Medan Merdeka Selatan No. 12, Gambir,<br>Jakarta Pusat |
| ATTENDEE & SIGN   |            |                   |  |
| <b>ATTENDEES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. AYA ANISA DWINIDASARI</li> <li>2. ONI SUKOCO</li> <li>3. SABDA FIRDI</li> <li>4. I MADE ARTA</li> <li>5. RATIH NURMALASARI</li> <li>6. SUKARI</li> <li>7. HARNOLO</li> </ol>  |            |                   |  |
| AGENDA  |            |                   |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan Inovasi &amp; sambutan dengan TR2</li> <li>2. Sosialisasi fitur &amp; tata cara pemakaian</li> <li>3. Evaluasi &amp; Impact Review</li> <li>4. Brainstorming dengan TR2</li> </ol>   |            |                   |  |
| RESULT  |            |                   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amoeba Management adalah tim yang mengelola lingkungan Amoeba, dengan tujuan untuk membuatnya begitu besar dan sangat mendukung pertumbuhannya sehingga Amoeba memiliki peluang terbaik untuk tumbuh cepat dan melepaskan potensi maksimal mereka, dibandingkan dengan lingkungan pertumbuhan lainnya.</li> <li>• Di dalam Amoeba Management Batavia (AMA BATAVIA) terdapat tim FIND&amp;GO yang sedang dalam tahap BMV di Digital Amoeba Batch 17</li> <li>• Dalam meeting dilakukan sosialisasi terhadap aplikasi &amp; dashboar monitoring yang berfungsi sebagai tools yang dapat mengontrol CTB Performance &amp; Activity</li> <li>• Perlu dilakukan review dan masukan dari segi praktis di lapangan oleh tim CTB</li> <li>• Selanjutnya akan diadakan sharing session CTB all regional yang akan diagendakan untuk berikutnya</li> </ul> |            |                   |  |
| ACTION PLAN   |            |                   |  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. FIND&amp;GO melakukan next development terkait masukan dari TR2</li> <li>2. Get support dari TR2 &amp; PIC resource unit di Witel</li> </ol>  |            |                   |  |
| SIGN BY ATTENDEES   |            |                   |  |
|   |            |                   |  |

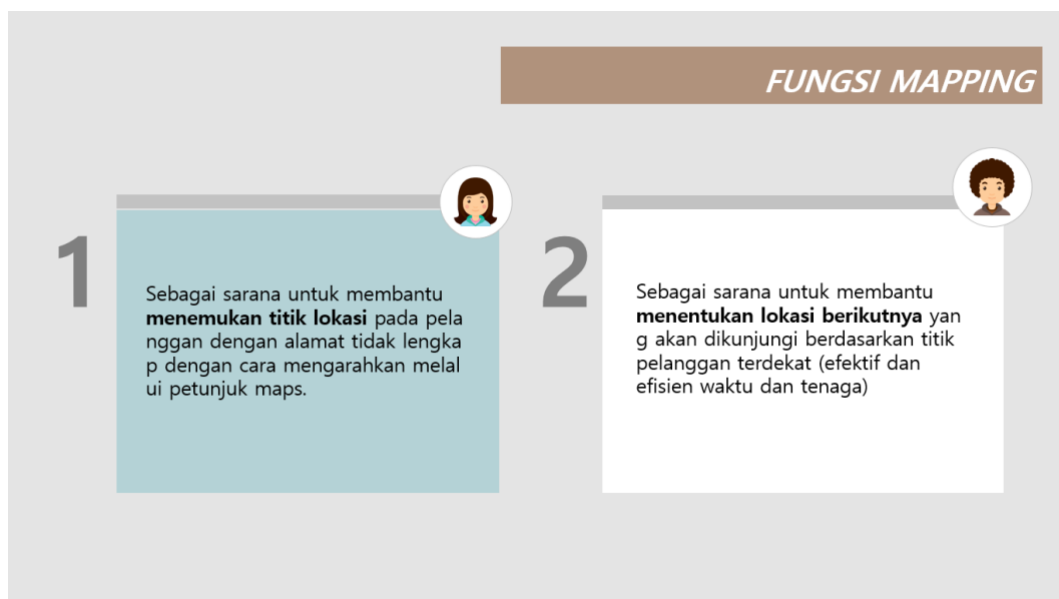
*Gambar 1 Berita Acara Transfer Knowledge*



## 4.2 Materi Transfer Knowledge



Gambar 2 Materi Transfer Knowledge 1



Gambar 3 Materi Transfer Knowledge 2

#### 4.3 Daftar Hadir Peserta Transfer Knowledge

- **Perwakilan CTB:**

|                         |
|-------------------------|
| M Aden Yugib ( WMS )    |
| FERDIE ADPRIYAN ACHMAD  |
| ROMMY CHARISMA          |
| Kushartoyo              |
| Eny Rifani              |
| Niki Rexsi Arifin       |
| Lanang Palimarmo        |
| Suwari                  |
| EKO WILLY PRASETYO ADHI |
| Mira Melinda            |
| M. Anggi Irawan         |
| REKI MAULUVI            |
| HERDI                   |
| Dwi Prasetyo            |
| Chairul                 |
| PUTRI ZAHRA RAZAK       |



*Gambar 4 Peserta Perwakilan CTB*

- **Perwakilan PC Witel:**

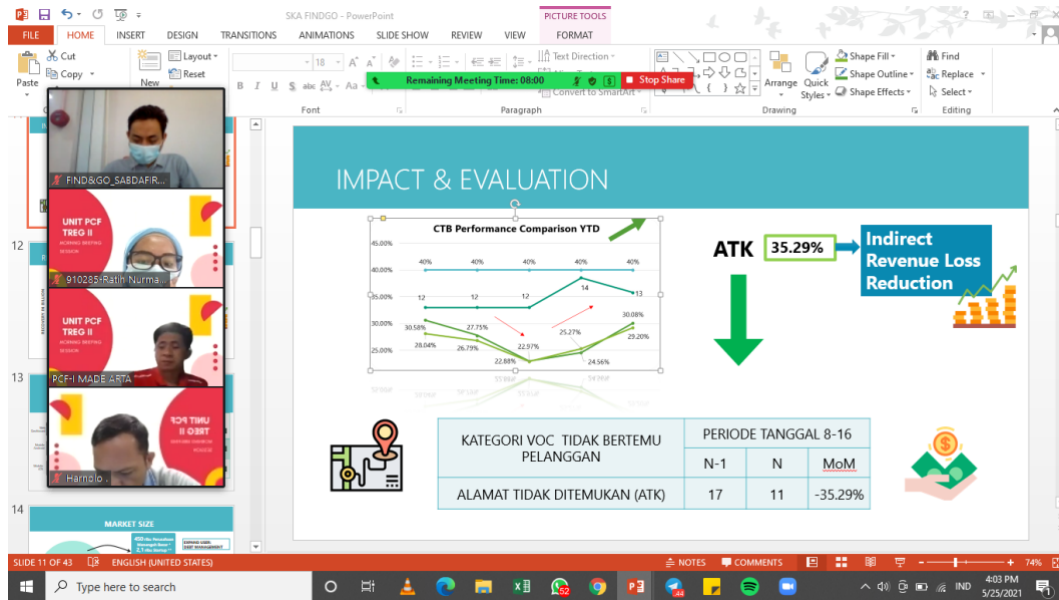
|             |
|-------------|
| Sukari      |
| Mulyadi     |
| Oni Sukoco  |
| Aya Anisa D |
| Wahid Hasim |



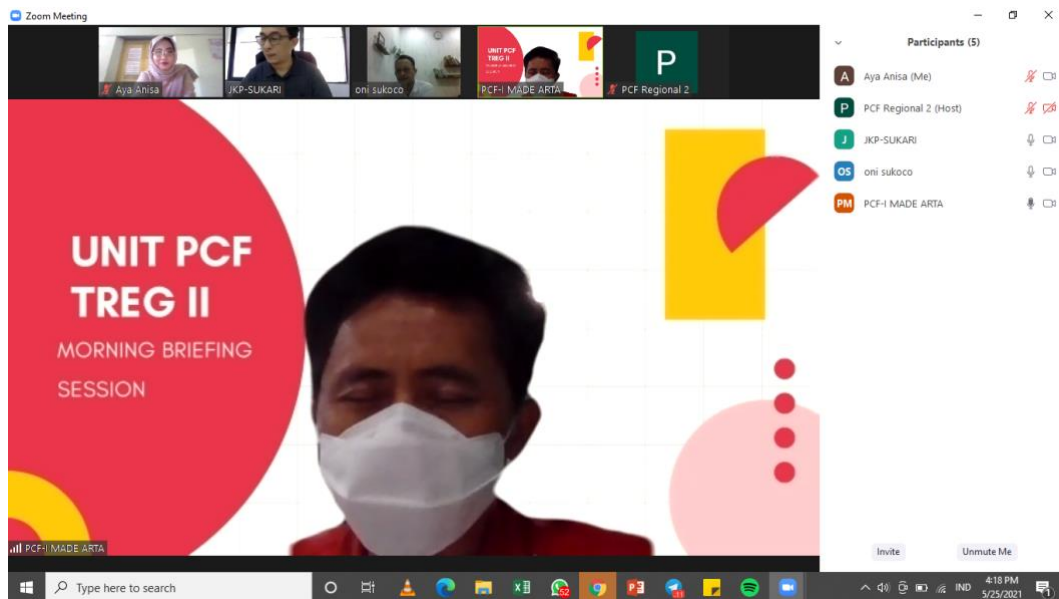
*Gambar 5 Peserta Perwakilan PC Witel*

- **Perwakilan Regional:**

|                   |
|-------------------|
| I Made Arta       |
| Ratih Nurmalasari |
| Harnolo           |



*Gambar 6 Peserta Perwakilan Regional A*



*Gambar 7 Peserta Perwakilan Regional B*

- **Perwakilan Witel non PC:**

|                          |
|--------------------------|
| Wachid Soesanto          |
| Ismail Mutawakkil        |
| Sugianto                 |
| Wahab                    |
| Andri                    |
| Bambang Sudirman         |
| Ninda                    |
| Eko                      |
| All TL AREA Telkom Akses |
| All SM AREA Telkom Akses |

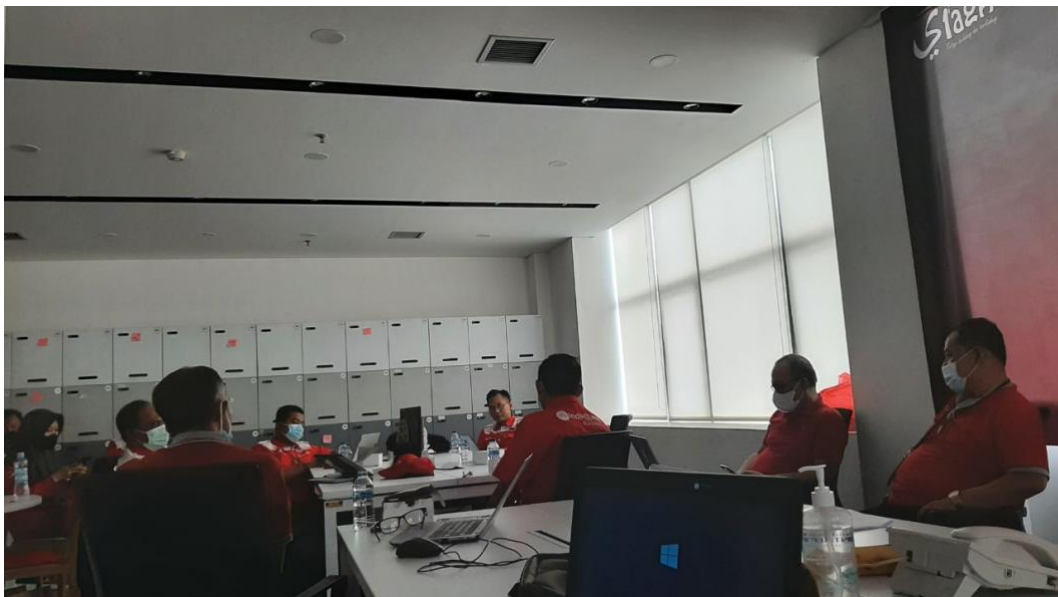


*Gambar 8 Peserta Perwakilan Witel Non PC A*





*Gambar 9 Peserta Perwakilan Witel Non PC B*



*Gambar 10 Peserta Perwakilan Witel Non PC C*